

EESSI/RINA: Supportmodel

Superbrugere



RedShoes - henvendelser vedr. drift eessi.support@redshoes.consulting

- Oprettelse af ny bruger: Oplys brugers navn, e-mail og IdP-UUID samt kommunens CVR-nummer
- Ændring i en brugers oplysninger (navn, e-mail eller IdP-UUID)
- Ændring/tilføjelse af IP-adresse, hvorfra EESSI/RINA-løsningen skal kunne tilgås
- Tekniske problemer (fx løsningen er ikke tilgængelig, brugeren kan ikke logge ind, samt sikkerhedshændelser)

KL - henvendelser vedr. brug af løsningen rinasupport@kl.dk

- Faglige spørgsmål vedr. håndtering af sager og brug af EESSI/RINA-løsningen
- Ændring til kommunens kontaktoplysninger i Institution Repository

KOMBIT eessi@kombit.dk

- Eskalation af supportsager sendt til RedShoes
- Ændring i kommunens navn eller CVR-nummer (oplysningerne bruges i certifikat i EESSI/RINA-løsningen)

Din kommune angiver selv hvem, der er jeres superbruger(e), sikkerhedsansvarlig og systemansvarlig ved at tilføje/ændre i rollegalleriet i KLIK – det kan gøres af din kommunes KLIK-administrator.

NB: Hvis du har brug for at sende et skærbillede med i din henvendelse til en supportindgang, er det vigtigt, at du beskærer/afgrænser billedet, så skærbilledet ikke viser borgeres personoplysninger.

Der kan forekomme længere svartid ved ferier. Supportmodellen dokumenteres og vedligeholdes i EESSIs dokument-bibliotek (dok.kombit.dk).